

ANALISIS STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING MELALUI PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN (STUDI KASUS UMKM MEBEL JATI BAROKAH DI DESA PLAOSAN MAGETAN)

Early Devira Angngi Melani Putri¹

¹Universitas Terbuka

Email: earlydevira10@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received:

28 Maret 2026

Revised

28 Maret 2026

Accepted:

29 Maret 2026

Online available:

1 April 2026

Kata kunci:

Keunggulan Bersaing,
Kualitas Layanan, Kualitas
Produk, UMKM Mebel

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menguraikan strategi peningkatan kualitas produk dan layanan yang dipraktikkan UMKM Mebel Jati Barokah serta menggali andil keduanya pada penciptaan keunggulan bersaing di kompetisi pasar lokal. Penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus dipilih demi pemaknaan fenomena yang mendetail. Sumber data diambil dengan teknik purposive sampling sehingga didapat lima informan yang relevan. Data dihimpun melalui proses wawancara mendalam, observasi lapangan, dan kajian dokumen. Data yang terkumpul dianalisis tematik untuk mengelompokkan kategori informasi yang sering muncul kemudian diorganisasikan pada tema-tema yang memiliki unsur kesamaan. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk seperti pemilihan bahan baku berkualitas, kontrol kualitas selektif, dan optimalisasi kapabilitas kerja diintegrasikan dengan teknologi produksi modern dapat mendorong hasil yang lebih sempurna dan bermutu tinggi. Selain itu, peningkatan kualitas layanan seperti kesigapan merespons (responsivitas), layanan andal dan akurat (reliabilitas), fasilitas purna layanan (jaminan), peduli kebutuhan pelanggan (empati), dan hasil produk maksimum (bukti fisik) dikombinasikan dengan kemampuan inovasi produk secara efektif mendukung kepuasan pelanggan sehingga berimplikasi pada keunggulan bersaing. Penelitian ini memberikan gambaran sekaligus rekomendasi efektif pengembangan strategi keunggulan bersaing yang relevan bagi UMKM mebel terutama tingkat lokal untuk mendukung keberlanjutan usaha.

ABSTRACT

Keywords:

Competitive Advantage, Service
Quality, Product Quality,

This study aims to identify and describe strategies for improving product and service quality implemented by the Mebel Jati Barokah MSME, as well as to explore the contribution of both aspects to the

Furniture MSMEs.

creation of competitive advantage in local market competition. A qualitative descriptive research design with a case study approach was chosen to obtain a detailed understanding of the phenomenon. Data sources were selected using purposive sampling, resulting in five relevant informants. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and document analysis. The collected data were analyzed thematically to group frequently emerging information categories and then organized into themes with similar elements. Data validity was tested using data source triangulation techniques.

The research findings indicate that improvements in product quality, such as the selection of high-quality raw materials, selective quality control, and optimization of work capabilities integrated with modern production technology, can encourage more refined and high-quality outcomes. In addition, improvements in service quality, such as responsiveness, reliable and accurate service (reliability), after-sales service facilities (assurance), concern for customer needs (empathy), and optimal product results (tangibles), combined with product innovation capabilities, effectively support customer satisfaction, which in turn leads to competitive advantage. This study provides an overview as well as effective recommendations for developing competitive advantage strategies that are relevant for furniture MSMEs, especially at the local level, to support business sustainability.

Pendahuluan

Kemajuan ekonomi domestik tidak terlepas dari peran vital UMKM sebagai entitas bisnis lokal yang berandil penting (Puspita et al., 2024; Supriyadi et al., 2024). Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah pada dasarnya merupakan unit usaha kreatif yang dimiliki publik dan dikelola secara pribadi di mana keberadaannya mulai tersebar secara ekstensif di seluruh wilayah (Susilowati et al., 2022). UMKM Mebel Jati Barokah di Desa Plaosan Kabupaten Magetan, merupakan salah satu contoh pelaku usaha yang membawa andil kuat dalam menggerakkan roda ekonomi daerah melalui produksi mebel

berbahan kayu jati berkualitas. Kendati demikian, di masa sekarang sengitnya persaingan lokal tak terbendung yang ditandai semakin aktifnya kompetitor menawarkan pilihan produk dengan mutu dan tarif yang bervariasi.

Dalam kenyataan lapangan, semakin banyak kompetitor bermunculan diperlukan reformasi nyata agar usaha tidak tenggelam di arena persaingan. Maka dalam hal ini, UMKM

Mebel Jati Barokah bergerak mengambil tindakan solutif dengan menekankan pada aspek peningkatan kualitas yang dipercaya dapat membawa perubahan yang bermakna.

Pengembangan keunggulan bersaing harus dipraktikkan secara benar agar di kemudian hari tidak mengalami kegagalan karena kurangnya perencanaan. Tentu hal ini akan mendukung UMKM mebel dalam menjaga kesetiaan pelanggan yang ada dan memperbesar potensi bersaing setara lebih maju diantara pesaing lokal. Keunggulan bersaing diartikan sebagai kapabilitas usaha yang mendukung terciptanya nilai tambah sehingga didapat hasil yang dominan diantara saingan lain melalui pembedaan strategis agar usaha dapat bertahan dan unggul di pasar (Nurachman, 2021; Dwisakti et al., 2023). Mempertahankan keunggulan bersaing menjadi kemampuan yang sulit dipertahankan, bila UMKM tidak terus beradaptasi, keandalannya bisa melemah seiring dengan kehebatan kompetitor yang berusaha melampauinya.

Temuan studi memaparkan bahwa faktanya dalam menghadapi rivalitas pasar, peningkatan kualitas produk dan layanan menjadi siasat terbaik dalam penguatan keunggulan bersaing UMKM (Supriatal et al., 2025). Maka dari itu, kedua aspek ini harus didorong kemajuannya untuk dapat mewujudkan keunggulan bersaing berkelanjutan bagi UMKM Mebel Jati Barokah. Komparasi penyajian mutu produk maupun layanan antara UMKM Mebel Jati Barokah dan pesaing lokal utama di wilayah Desa Plaosan dapat dilihat dari sajian tabel

ringkas hasil observasi dan wawancara berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM mebel lokal pada tahun 2025, terdapat perbedaan karakteristik dan keunggulan di antara tiga usaha mebel, yaitu Jati Barokah, Berkah Kayu, dan Manunggal Jaya. Dari aspek kualitas material, Jati Barokah dinilai sangat baik karena memiliki spesialisasi pada penggunaan kayu jati murni Perhutani yang terkenal kuat dan berkualitas tinggi. Sementara itu, Berkah Kayu menggunakan bahan baku yang cukup beragam seperti kayu jati, mahoni, dan jati Belanda dengan kualitas yang tergolong baik. Manunggal Jaya juga berada pada kategori baik dengan pilihan bahan baku seperti kayu jati, mindi, dan mahoni.

Dalam hal desain produk, Jati Barokah menunjukkan keunggulan karena memiliki desain yang kreatif dan khas sehingga lebih mudah dikenali di pasar. Sebaliknya, desain produk yang ditawarkan oleh Berkah Kayu dan Manunggal Jaya cenderung standar. Dari sisi ketahanan produk, mebel yang dihasilkan Jati Barokah dikenal lebih awet dan kokoh, sedangkan produk dari Berkah Kayu dan Manunggal Jaya berada pada tingkat ketahanan sedang.

Pada aspek pelayanan pelanggan, Jati Barokah memberikan layanan yang lebih responsif dan bersifat personal kepada pelanggan. Sementara itu, Berkah Kayu memberikan

pelayanan pada tingkat standar, dan Manunggal Jaya dinilai kurang responsif dalam melayani pelanggan. Jika dilihat dari segi harga, produk Jati Barokah cenderung lebih mahal dibandingkan dua usaha lainnya, Berkah Kayu berada pada kategori harga sedang, sedangkan Manunggal Jaya menawarkan harga yang relatif lebih murah.

Perbedaan kualitas produk dan pelayanan tersebut turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Jati Barokah memperoleh tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, sementara Berkah Kayu dan Manunggal Jaya berada pada tingkat kepuasan sedang. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa keunggulan Jati Barokah lebih menonjol pada kualitas material, desain produk, ketahanan, serta pelayanan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dibandingkan dengan usaha mebel lainnya.

Berdasarkan tabel di atas, cukup jelas memperlihatkan bagaimana keunggulan dan kekurangan yang ditunjukkan dari setiap produk UMKM sejenis. Namun, cakupan inti yang bisa diperoleh dari perbedaan tersebut yaitu adanya variasi strategi yang diterapkan oleh para pelaku usaha dalam menghadapi persaingan lokal. Setiap UMKM memiliki taktik berbeda dalam mendominasi pasar, tergantung dari karakteristik usaha,

segmen yang dikehendaki, dan sumber daya yang dimiliki.

Fenomena persaingan lokal ini menimbulkan pertanyaan kritis terkait bagaimana UMKM Mebel Jati Barokah dapat mengembangkan strategi peningkatan kualitas produk dan layanan secara simultan sebagai keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Untuk itu, penelitian dapat menjadi berdaya guna apabila perinciannya menggunakan runtutan kata seperti analisis deskriptif dan naratif bila dibandingkan penggunaan analisis statistik. Pemanfaatan pendekatan ini memberi kesempatan bagi peneliti untuk melakukan observasi secara lebih intens sehingga dapat digali strategi spesifik apa yang digunakan UMKM Mebel Jati Barokah melalui pemaparan praktik yang diberikan.

Tujuan dari kajian ilmiah ini adalah mengungkapkan strategi-strategi yang membangun keunggulan bersaing melalui pengutamaan aspek peningkatan kualitas produk dan layanan khususnya yang dipraktikkan UMKM Mebel Jati Barokah. Penelitian ini penting dilakukan untuk menutupi kekurangan studi terdahulu yang secara eksplisit tidak banyak mengkaji kolaborasi kedua aspek penting tersebut pada efektivitas penciptaan keunggulan bersaing, terutama bidang UMKM mebel. Manfaat dari karya tulis ini yakni memberikan partisipasi nyata sebagai wujud implikasi dari pemanfaatan teori keunggulan

bersaing yang sesuai dan memfasilitasi para UMKM mebel terutama sektor lokal berupa pengetahuan maupun rekomendasi yang relevan dalam merancang strategi peningkatan kualitas produk dan layanan yang ampuh untuk menggapai keunggulan bersaing yang menunjang keberlanjutan bisnis masa depan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yaitu penelitian yang memfokuskan pada pengkajian fenomena secara mendalam hingga didapat pemaknaan kasus yang sifatnya terarah (Sahir, 2021; Nasution, 2024). Studi kasus dipilih untuk memahami interaksi antara pemilik UMKM, pelanggan, dan pesaing lokal secara komprehensif. Muasal data diseleksi dengan teknik purposive sampling sehingga terpilih lima orang informan yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu satu pemilik sekaligus pengrajin tunggal UMKM Mebel Jati Barokah, satu pelanggan loyal, satu pelanggan baru, dan dua pesaing lokal utama di Desa Plaosan.

Data penunjang dikumpulkan dari berbagai sumber untuk memperkuat pernyataan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi lapangan, dan kajian dokumen. Analisis data dilakukan secara tematik dengan

mengelompokkan kategori informasi yang didapat berdasar tema-tema yang dominan dan saling terkait (Haryoko et al., 2020). Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber data (data triangulation) dengan menilai kesesuaian antara data yang disampaikan dengan keadaan konkret di lapangan sehingga hasil penelitian berupa temuan yang kredibel.

Hasil dan Pembahasan

UMKM Mebel Jati Barokah merupakan usaha mikro milik perorangan yang berada di Desa Plaosan RT 07 RW 01 Kecamatan Plaosan Kabupaten Magetan, Jawa Timur. Usaha ini didirikan dan dikerjakan oleh pemilik usaha perseorangan yaitu Bapak Sukardi sebagai pengrajin tunggal. Aktif berdiri pada tahun 2001, beliau secara swadaya melakukan pengelolaan dan pemrosesan barang produksi. Produk utama yang menjadi andalan penjualannya, yaitu kusen, daun pintu, jendela, kursi, dipan, dan berbagai produk kayu jati lainnya yang diproses secara cermat sesuai dengan pesanan pelanggan. Produk dihasilkan dari kayu jati pilihan berkualitas dan di pasok dari supplier terpercaya, sehingga penjaminan mutunya dapat selalu dijaga serta dapat memenuhi standar kekuatan dan estetika yang diinginkan pelanggan.

Berdasarkan observasi lapangan yang penulis lakukan, memperlihatkan bahwa UMKM ini secara konstan mengaplikasikan berbagai strategi untuk menunjang keunggulan bersaing (competitive advantage) terutama melalui peningkatan kualitas produk dan layanan. Pengelolaan usaha secara mandiri membebaskan pemilik secara penuh mengontrol konsistensi kualitas dan inisiatif keputusan yang cepat dan adaptif. Selain itu, dukungan inovasi dalam penggunaan peralatan dan mesin produksi modern turut andil menunjang efisiensi dan kualitas produk.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pemilik, pelanggan loyal, dan pelanggan baru, serta dukungan hasil observasi dan dokumen penguat, diuraikan secara tematik untuk membantu peneliti mendapatkan pola-pola utama yang menjadi kunci keberhasilan UMKM ini.

Peningkatan Kualitas Produk

Pemilik UMKM Mebel Jati Barokah memposisikan peningkatan kualitas produk sebagai strategi utama untuk meningkatkan keunggulan bersaingnya di pasar mebel lokal. Fokus utama penjaminan mutu ini menjadi langkah awal yang diambil pemilik untuk membedakan diri dari pesaing lokal dengan penekanan pada aspek kualitas produk terbaik. Dari

hasil wawancara mengungkapkan pemilik selalu menekankan pada tiga aspek penting untuk menaikkan mutu produk, mulai dari pemilihan bahan baku kayu jati yang tua dan kering untuk kualitas lebih tinggi, kontrol kualitas yang selektif pada setiap tahapan produksi, hingga peningkatan ketrampilan kerja dari pemilik sendiri.

“Saya selalu menyarankan pelanggan memilih kayu jati dari Perhutani. Memang harganya lebih tinggi namun dari segi kualitas terbaik. Saya juga selalu memilih kayu jati yang berusia tua dan kering karena tingkat kepadatannya yang lebih tinggi sehingga cenderung kuat dan tahan lama. Pemilihan bahan baku terbaik ini berdampak besar pada kepuasan pelanggan” (Wawancara dengan pemilik UMKM, 2025).

“Setiap langkah produksi saya lakukan pengecekan berkala untuk memastikan tidak ada yang cacat dan produk sesuai standar. Maka dari itu, saya rutin meningkatkan ketrampilan dengan berbekal media sosial seperti Youtube untuk memperluas penguasaan dan memperkecil ketidaksesuaian hasil produksi” (Wawancara dengan pemilik UMKM, 2025).

Berdasar hasil wawancara bersama pemilik, nampak jelas bahwa ketiga aspek tersebut menjadi pilar fundamental dalam upaya peningkatan kualitas produk UMKM mebel. Pemilihan subjek material yang unggul menjadi dasar penting dalam

membentuk karakter produk yang bernilai, sedangkan inspeksi mutu secara cermat untuk menjamin bahwa produk dikerjakan sesuai standar. Kedua aspek tersebut juga diimbangi dengan peningkatan ketrampilan dari pemilik untuk menjamin mutu produk selalu di atas rata-rata dengan menerapkan teknik produksi yang tepat dan inovatif. Penekanan ketiga aspek tersebut sesuai dengan prinsip Total Quality Management (TQM) yang menitikberatkan studinya pada penyempurnaan berkesinambungan terhadap mutu bahan baku produk, alur produksi, kemampuan sumber daya manusia, hingga andil lingkungan untuk mewujudkan superioritas produk (Bangun et al., 2024).

Integrasi Teknologi Produksi

Produk mebel yang baik memang harus mengutamakan kualitas produk yang ada. Namun, untuk mendukung peningkatan daya saingnya, pemanfaatan teknologi juga perlu diseimbangkan. Kegiatan usaha terutama mebel perlu memanfaatkan pengaruh teknologi untuk menyempurnakan hasil produk melalui pembaruan kerja yang lebih efisien. Pemanfaatan teknologi modern menjadi langkah strategis bagi UMKM Mebel Jati Barokah menunjang kebutuhan pelanggan yang kian beragam. Berdasarkan ungkapan wawancara yang diberikan, pemilik menerangkan bahwa secara rutin

melakukan pembaruan pada alat-alat produksi ke mesin yang teknologinya lebih canggih. Penerapan teknologi yang semakin mutakhir ini dimaksudkan untuk mendorong hasil produksi yang berdaya saing tinggi.

“Bagi saya mengikuti perkembangan zaman dengan peningkatan alat produksi modern menjadi suatu keharusan yang wajib dilakukan. Walaupun skala usaha masih mikro tetapi saya harus up to date. Itu yang menjadi keunikan saya bagi para pelanggan” (Wawancara dengan pemilik UMKM, 2025).

“Saya sering memantau pembuatan pesanan saya ke lokasi produksi dan menurut saya Mebel Jati Barokah memiliki peralatan dan mesin canggih dibanding mebel lain. Misalnya, proses perakitan tidak lagi menggunakan pemakuan manual tetapi sudah menggunakan mesin canggih yang dapat memaku secara lebih cepat dan rapi” (Wawancara dengan pelanggan loyal, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bagaimana UMKM Mebel Jati Barokah mengintegrasikan alat dan mesin modern untuk menunjang peningkatan kualitas produk. Pemanfaatan teknologi modern sebagai cara pemilik UMKM untuk efisiensi proses produksi, menciptakan produk yang lebih presisi, sekaligus menambah mutu produk akhir. Dukungan pada adopsi mesin dan peralatan canggih sejalan dengan

pemaparan para ahli yang mengungkapkan bahwa pengaplikasian teknologi baru dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan pelanggan, sekaligus keunggulan kompetitif (Hizbandyah et al., 2023; Mutmainah et al., 2024).

Peningkatan Kualitas Layanan

Selain penekanan pada aspek produk, pemilik UMKM Mebel Jati Barokah juga meletakkan pelayanan sebagai faktor pendukung esensial dalam menciptakan hubungan berkelanjutan dengan pelanggan. Pemberian layanan yang hangat, tanggap, dan konsultatif menjadi alat utama bagi pemilik dalam menarik fokus konsumen selain kelebihan produk yang dipasarkan. Bertumpu pada hasil wawancara tersebut, pemilik memaparkan pentingnya peningkatan kualitas layanan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari segi mutu produk. Pelanggan dengan berbagai karakteristik, sifat, dan perilaku perlu diperlakukan istimewa untuk mendorong keinginan pembeliannya. Maka dari itu, pemilik menekankan lima aspek yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan yakni prioritas keandalan, daya tanggap tinggi, dukungan jaminan, rasa empati, dan elemen fisik yang unggul.

"...semua kebutuhan pelanggan saya layani dengan cepat. Apapun itu baik keluhan, pertanyaan, diskusi

desain maupun produk saya usahakan penuh dan saya perlakukan sama" (Wawancara dengan pemilik UMKM, 2025).

"Layanan purna jual selalu saya berikan untuk menjamin kepuasan pelanggan. Apapun keluhannya akan saya layani dan berikan solusi terbaiknya. Jangan sampai bikin orang kapok beli ke saya karena service jelek, soalnya saya mau setiap pelanggan selalu datang ke saya setiap kali bikin barang rumah tangga" (Wawancara dengan pemilik UMKM, 2025).

"Saya suka pesan barang di sini, bapaknya selalu bisa buat desain yang saya minta. Produknya kokoh dan rapi. Alatnya juga macam-macam jadi hasilnya selalu bagus seperti yang saya mau" (Wawancara dengan pelanggan loyal, 2025).

Kutipan wawancara tersebut nampak jelas bagaimana upaya pemilik UMKM Mebel Jati Barokah menjaga ikatan jangka panjang dengan membentuk loyalitas pelanggan. Pemilik berusaha sigap merespons segala kebutuhan pelanggan (responsiveness), pemberian layanan yang andal dan tepat (reliability), jaminan purna jual (assurance), peduli keinginan pelanggan (empathy), serta dukungan desain produk dan peralatan yang unggul (tangibles). Pemenuhan aspek layanan tersebut selaras dengan penerapan metode pengukuran kualitas layanan optimal yaitu model Servqual. Dalam analisisnya, model service quality ini

mengukur seberapa baik layanan yang diberikan dengan membandingkan apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang sebenarnya mereka terima (Ariyanto et al., 2024). Dengan perhatian pada kelima dimensi tersebut, UMKM mebel dapat memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan yang mengarah pada pembentukan kepuasan lebih tinggi.

Inovasi Produk

UMKM Mebel Jati Barokah secara aktif dan terbuka memberi keluasaan rekomendasi desain dan variasi produk apabila pelanggan membutuhkannya. Pemilik selalu berupaya untuk memberikan pilihan yang variatif untuk menciptakan pilihan terbaik bagi pelanggan agar tidak beralih ke pesaing lain. Upaya ini menjadi tindakan sigap UMKM Mebel Jati Barokah untuk mempertahankan eksistensinya di industri pasar mebel lokal yang semakin inovatif. Berdasar kutipan wawancara yang telah dilakukan, pemilik UMKM secara aktif melakukan riset pasar dan menerima segala masukan dari pelanggan untuk mendukung inovasi tren desain dan kebutuhan pelanggan yang beragam. UMKM mebel selalu sigap dalam

menyesuaikan peluang yang tersedia sehingga mampu beradaptasi dengan pasar yang dinamis.

"....saya selalu menyesuaikan perkembangan tren desain dan preferensi pelanggan. Ada yang minta minimalis saya buat, ada yang minta diberi ornamen tertentu saya usahakan. Kalau pelanggan belum memiliki gambaran desain saya rekomendasikan berbagai model. Media sosial saya gunakan jadi sumber inspirasi membuat desain atau variasi produk yang unik untuk penyediaan produk yang variatif. Ini saya lakukan agar tetap relevan dan lebih diminati pasar" (Wawancara dengan pemilik UMKM, 2025). "Pertama kalinya saya kesini, dikasih tau sama saudara yang pernah order di sini. Saya lihat hasil produknya bagus dan harganya juga oke. Akhirnya minta dibuatkan meja rias sama pintu hasilnya bagus. Kayu jatinya premium dan proses pliturnya bagus sudah modern. Saya suka hasil produknya" (Wawancara dengan pelanggan baru, 2025).

"Saya sudah berkali-kali order disini, walaupun antri gak papa soalnya dikerjakan langsung sama yang punya jadi terjamin. Terakhir ini saya percayakan pembuatan bangku gereja 60 pcs sama beliau. Saya yakin beliau pasti mampu membuat sesuai yang saya mau" (Wawancara dengan pelanggan loyal, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai sumber tersebut, dapat didalami bagaimana UMKM Mebel Jati Barokah sangat berfokus pada kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk yang kuat.

Pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensi sangat diperhatikan untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Selain itu, pemanfaatan media sosial sebagai muasal inspirasi desain yang dikombinasikan dengan imajinasi pemilik memberikan inovasi produk yang bernilai istimewa. Inovasi produk menggambarkan perbedaan hasil dari kompetitor, dengan terus beradaptasi pada kebutuhan pasar dan tren yang dinamis, usaha dapat meningkat tajam sehingga menaikkan keunggulan diferensiasi (Yani & Aslamiyah, 2022).

Kepuasan dan Pengalaman Pelanggan

Kepuasan pelanggan tercipta di saat pemilik usaha mampu memberikan ekspektasi hasil yang diharapkan pelanggan. Setiap pelaku usaha dituntut memberikan pelayanan yang maksimal dalam upaya memuaskan keinginan pelanggan dengan segala sumber daya yang dimiliki. Dinamika pasar yang kian ketat, memaksa pelaku usaha memenuhi standar konsumen dengan seperangkat strategi dan cara jitu agar harapan pelanggan terpenuhi sekaligus berpotensi pada pembelian repetitif. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, UMKM Mebel Jati Barokah sangat mengutamakan kepuasan pelanggan dalam operasinya sebagai bagian dari implementasi peningkatan kualitas produk dan layanan yang

dilakukan. Kepuasan pelanggan menjadi parameter penting yang mendukung keberhasilan bisnis dalam mempertahankan dan memikat pelanggan potensial.

“Selama pemesanan produk yang pernah saya lakukan, saya selalu puas dengan hasilnya. Semua sesuai keinginan saya baik dari segi desain maupun aspek fisik lainnya selalu dipikirkan matang-matang.” (Wawancara dengan pelanggan loyal, 2025)

“...walaupun pertama kali pesan disini, saya selalu dilayani dengan baik, diberikan rekomendasi yang sesuai dan hasilnya juga mantap. Sesuai harga lah.” (Wawancara dengan pelanggan baru, 2025)

Dari kutipan wawancara tersebut, penulis menunjukkan bagaimana UMKM Mebel Jati Barokah menerapkan peningkatan kualitas produk dan layanan secara cermat hingga memberikan pengalaman puas pada pelanggan. Ulasan positif menjadi wujud nyata bagaimana keseriusan yang dijalankan pemilik untuk memajukan usahanya melalui langkah- langkah strategis menyusun keunggulan bersaing. Robbi (2021) menguatkan pemaparan bahwa konsistensi kualitas produk dan layanan yang kian maksimal dapat mendukung kepuasan pelanggan lebih baik sehingga mengarah pada loyalitas pelanggan dan berujung pada rekomendasi langsung (word of mouth).

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan observasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa UMKM Mebel Jati Barokah telah berhasil mengimplementasikan strategi yang mendukung terciptanya keunggulan bersaing (competitive advantage) di kancah mebel jati lokal. Strategi kunci yang berhasil diimplementasikan meliputi 1) peningkatan kualitas produk mencakup pemilihan bahan baku berkualitas, kontrol kualitas selektif, dan dukungan ketrampilan kerja yang unggul; 2) Integrasi teknologi modern untuk mendorong hasil produk lebih sempurna dan bermutu tinggi; 3) Peningkatan kualitas layanan menekankan lima elemen penting yang saling terhubung meliputi daya tanggap tinggi (responsivitas), layanan andal dan tepat (reliabilitas), dukungan pasca pembelian (jaminan), peduli kebutuhan pelanggan (empati), serta hasil produk yang unggul (bukti fisik) menguatkan loyalitas pelanggan dan citra merek UMKM; 4) Dukungan inovasi produk dengan memenuhi tren desain dan variasi produk membuka peluang pasar semakin menyebar. Dalam langkah simultan, peningkatan

kualitas produk serta layanan yang dikombinasikan dengan inovasi pada teknologi dan hasil produknya secara efektif mampu membangun kepuasan pelanggan, yang tercermin dari ulasan positif pelanggan loyal maupun baru sehingga berimplikasi pada kekuatan bersaing dan bisnis yang kontinu.

Selanjutnya pertimbangan yang dapat dijadikan saran pengembangan kedepannya, yaitu: 1) Secara keseluruhan pengelolaan UMKM Mebel Jati Barokah sudah baik namun kedepannya perlu memperhatikan aspek keunggulan bersaing lain yang secara signifikan memberikan peluang pasar yang lebih luas dan konsisten seperti penguatan aspek diferensiasi lain dan perluasan pemasaran digital untuk memaksimalkan kesuksesan bisnis di era digital yang penuh modernisasi. 2) Rekomendasi untuk pengkajian selanjutnya, peneliti diharapkan meninjau lebih dalam aspek penting lain yang turut mempengaruhi keunggulan bersaing UMKM dan memperluas cakupan penelitian ke lebih banyak UMKM sejenis untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas dan beragam sehingga hasilnya dapat digeneralisasi ke semua kasus tantangan persaingan UMKM mebel lokal maupun nasional.

Daftar Pustaka

- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Munyati, Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., et al. (2024).
Bangun, R., Setyawati, I., Irwanto, R, A. M., Setiawati, Kusumawati, R., et al. (2024).
Total Quality Management Key Concepts And Case Studies . Bandung: Widina Media Utama.
Dwisakti, V., Santoso, A., & Hartono, S. (2023). Analisis Strategi Harga dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Sayuran Hidroponik di Kabupaten Ponorogo.
Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis). Makassar: Badan Penerbit UNM.

- Hizbandyah, B. N., Silvia, L., Nurahma, S., & Prawira, I. F. (2023). Inovasi Amazon dalam Menerapkan Teknologi sebagai Strategi Bisnis terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* , 10(4), 361-373.
- Huda, N (2025). Customer Satisfaction as a Mediator of the Influence of E-Service Quality and Customer Trust on Customer Loyalty Among Online Ride-Hailing Application Users. *J-Mabes: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Bisnis Dan Studi Ekonomi Syariah*. 3, 2 (Oct. 2025), 19-29. DOI:<https://doi.org/10.61181/j-mabes.v2i2.555>.
- Huda, N. (2019). Faktor Individu, Lingkungan Dan Marketing Mix Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pembelian Jamu Tradisional di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Keislaman, Pendidikan dan Ekonomi*, Vol. 4, No. 1, Oktober 2019, 78 - 96.
- JIM: *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah* , 8(3), 2552-2560. Manajemen Layanan Pelanggan. Bandung: Widina Media Utama.
- Mutmainah, Armawati, & Tovan. (2024). Pengaruh Teknologi Digital, Strategi Pemasaran Online, dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Kompetitif UMKM di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX* , 7(2), 82-96.
- Nasution, E. S. (2024). Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kualitatif . Malang : PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Nurachman, M. H. (2021). Pencapaian Keunggulan Bersaing melalui Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi di Kota Bandung. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* , 4(1), 165-177.
- Puspita, E. D., Kurniawati, R., Yani, H. L., Irfansyah, M. D., & Mudzakir, A. I. (2024). Efektivitas Penataan Denah UMKM dalam Meningkatkan Keberlanjutan Ekonomi. *Nusantara Community Empowerment Review* , 2(2), 51-55.
- Robbi, S. I. (2021). Pengaruh Islamic Branding dan Islamic Servicequality terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat dengan Customers Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia yang Berdomisili Wilayah Jakarta Selatan). Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian . Medan : Penerbit KBM Indonesia.
- Supriatal, Maulana, R., & Haryadi, R. N. (2025). Strategi Pengelolaan Sumber Daya untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing pada UMKM . *Dynamic: Jurnal Inovasi dan Dinamika Ekonomi* , 1(1), 8-13.
- Supriyadi, A. C., Iftachullah, K. D., Putri, C. R., Timuja, L. A., & Maulidina, N. A. (2024). Peran Bank dalam Pembiayaan UMKM dan Dampaknya terhadap Perekonomian Lokal. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* , 4(2), 152-163.
- Susilowati, H., Ratnaningrum, Andriana, M., Hargyatni, T., & Sholihah, E. (2022). Kinerja Bisnis UMKM di Era Digital . Sukoharjo: Eureka Media Aksara.
- Yani, A. S., & Aslamiyah, D. N. (2022). Pengaruh Keunggulan Sistem Operasi Smartphone dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan yang Dimoderasi oleh Kualitas Produk. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* , 5(2), 103-126.